

Resumen del Reglamento Global ante Peticiones por parte de las Autoridades Competentes

Los Derechos de Libertad de Expresión y Privacidad del usuario resultan cada vez más importantes para nuestro sector. Los operadores de telecomunicaciones desempeñamos un papel fundamental en el intercambio de ideas y en la expresión de opiniones, lo que facilita el desarrollo y expansión de los derechos humanos y la democracia a nivel internacional. Pero no podemos ignorar que, al mismo tiempo, existen necesidades de la sociedad, como las vinculadas a la seguridad nacional, que pueden afectar al secreto de las comunicaciones y a la privacidad si no se busca un equilibrio adecuado.

Se trata de conciliar la debida protección de la información personal a la que tenemos acceso, con la necesidad de atender las peticiones de las autoridades competentes, siempre de conformidad con lo establecido en las leyes; dichas peticiones pueden estar relacionadas directa o indirectamente con la información referida a las comunicaciones de nuestros clientes o usuarios, con la implementación de las medidas técnicas necesarias para que las autoridades puedan acceder a las comunicaciones en el auxilio a la actividad judicial, o incluso con limitaciones de acceso a la red, bloqueo de acceso a ciertos sitios y contenidos, o incluso apagado completo de redes o servicios.

El objetivo de este procedimiento es garantizar el equilibrio entre el cumplimiento legal y el respeto por los derechos fundamentales de las personas en los países donde operamos.

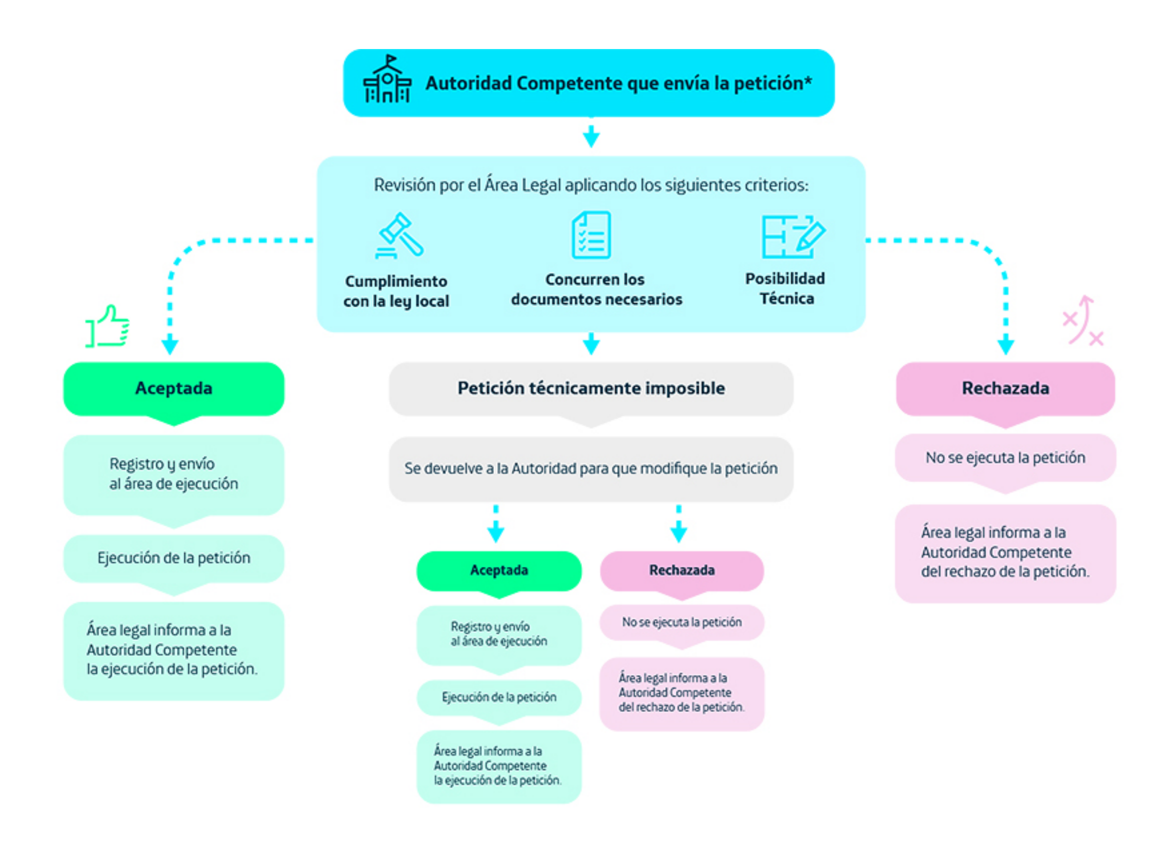
Las peticiones que recibimos se atienden conforme a lo establecido en la legislación aplicable en cada país, y conforme a los siguientes **principios**:

- Confidencialidad: examinamos la petición y el escrito de respuesta con garantía de estricta confidencialidad, atendiendo a los niveles recogidos en nuestra norma corporativa de clasificación y tratamiento de información clasificada.
- Exhaustividad: analizamos la petición de forma detallada y completa para determinar si cumple o no con la legislación nacional.
- Fundamentación: analizamos si la petición reúne o no todos los requisitos, tanto desde el punto de vista procedimental como sustantivo, para ser cursada conforme a la legislación nacional.
- Proporcionalidad: interpretamos la petición de forma que se minimicen los impactos negativos sobre los derechos y libertades de los individuos, y en particular, en lo relativo al secreto de las comunicaciones, al honor y la intimidad personal y familiar, a la privacidad y libertad de expresión.
- Neutralidad Política: de acuerdo con nuestros Principios de Negocio Responsable, nos mantenemos neutrales a nivel político y en ningún momento tomamos posición, directa o indirectamente, a favor o en contra de ningún partido político.

- Respuesta diligente: tratamos cada petición con diligencia, atendiendo a su urgencia y, en todo caso, observando los plazos establecidos de acuerdo con cada legislación nacional.
- Seguridad: organizamos el proceso de recepción, custodia y comunicación bajo estrictas medidas de seguridad.

Cualquier acción dirigida a impedir que una petición sea tramitada, sin perjuicio de las consecuencias legales que puedan resultar, conlleva la aplicación del régimen sancionador previsto en la normativa laboral aplicable.

Y, de forma destacada, contamos con un procedimiento detallado que garantiza una homogeneidad global en el tratamiento de las peticiones de las autoridades competentes, asegurando la participación en el proceso de las áreas con competencias legales, y contando con interlocutores fijos como ventanilla única en nuestra relación con dichas autoridades. Todo ello de acuerdo con un proceso de recepción, tramitación, respuesta y registro, que permite que podamos hacer un seguimiento y control por cada petición que recibimos.



Las peticiones que, por sus características y excepcionalidad así lo requieran, son analizadas por los máximos responsables de cada unidad mediante la adecuada ponderación de todos los intereses potencialmente comprometidos, incluidos los derechos humanos, libertades fundamentales u otros intereses que pudieran ser de aplicación y, si se diesen las

circunstancias, por los órganos que dentro de cada compañía tienen entre sus funciones la evaluación y gestión de este tipo de situaciones excepcionales.